

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INSEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS PERPUSTAKAAN PUSAT UPN “VETERAN” JAWA TIMUR)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

MOHAMAD RISAL ROZAK AMAK ALI
1032010041

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2014

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(STUDI KASUS PERPUSTAKAAN PUSAT UPN “VETERAN” JAWA TIMUR)

Disusun oleh :

MOHAMAD RISAL ROZAK AMAK ALI

NPM : 1032010041

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 15 Januari 2014

Tim Penguji :

1.

Ir. Yustina Ngatilah, MT
NIP. 19570306 198803 1 001

2.

Ir. Iriani, MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

3.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

Pembimbing :

1.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Dwi Sukma D., ST, MT
NIP. 19810726 200501 1 002

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya

Ir. Sutyono, MT

NIP. 19600713 198703 1 001

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(STUDI KASUS PERPUSTAKAAN PUSAT UPN “VETERAN” JAWA TIMUR)

Disusun oleh :

MOHAMAD RISAL ROZAK AMAK ALI

NPM : 1032010041

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 15 Januari 2014

Tim Penguji :

1.

Ir. Yustina Ngatilah, MT
NIP. 19570306 198803 1 001

2.

Ir. Iriani, MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

3.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

Pembimbing :

1.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Dwi Sukma D., ST, MT
NIP. 19810726 200501 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS PERPUSTAKAAN PUSAT UPN “VETERAN” JAWA TIMUR)

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Budi Santoso, MMT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.

6. Bapak Drs. Ananta Prathama, Msi, selaku kepala UPT Perpustakaan beserta para staff.
7. Kepada keluarga yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
8. Kepada teman-teman yang sudah banyak membantu, khususnya teman pararel B angkatan 2010.
9. Kepada teman-teman asisten laboratorium computer yang telah bersedia meminjamkan markasnya guna penyelesaian tugas akhir.
10. Semua pihak yang telah membantu secara moril maupun materiil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Januari 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 3 |
| 1.4 Asumsi | 3 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Jasa | 7 |
| 2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa | 7 |
| 2.1.2 Klisifikasi Jasa | 8 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan | 12 |

| | |
|---|----|
| 2.3 Kualitas Layanan (Jasa) | 13 |
| 2.3.1 Dimensi Kualitas Jasa | 13 |
| 2.4 Kuisisioner | 16 |
| 2.5 Populasi dan Sampel | 18 |
| 2.6 Kecukupan Data | 20 |
| 2.7 Uji Validitas | 20 |
| 2.8 Uji Reliabilitas | 21 |
| 2.9 Indeks Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index) CSI | 22 |
| 2.10(Importance-Performance Analysis) IPA | 23 |
| 2.11Penelitian Terdahulu | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 29 |
| 3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 3.2.1 Identifikasi Variabel | 29 |
| 3.2.2 Definisi Operasional Variabel | 30 |
| 3.3 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah | 33 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.5 Metode Pengolahan Data | 40 |
| 3.5.1 Uji Kecukupan Data | 40 |
| 3.5.2 Uji Validitas | 41 |
| 3.5.3 Uji Reliabilitas | 41 |
| 3.5.4 Customer Satisfaction Index (CSI) | 42 |
| 3.5.5 Importance-Performance Analysis (IPA) | 43 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Pengumpulan Data | 47 |
| 4.2 Uji Kecukupan Data | 48 |
| 4.3 Uji Validitas | 48 |
| 4.4 Uji Reliabilitas | 51 |
| 4.5 Pengolahan Data Dengan Metode (Customer Satisfaction Index) CSI | 51 |
| 4.6 Pengolahan Data Dengan metode (Importance-Performance Analysis) IPA..... | 55 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 61 |
| 5.2 Saran | 62 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 2.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2.2 Tabel Kualitas Layanan Perusahaan Perbankan | 15 |
| 2.3 Tabel Indeks Kepuasana Pengguna | 22 |
| 3.1 Tabel Atribut Kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat UPN “Veteran” Jawa Timur | 31 |
| 3.2 Tabel Indeks Kepuasana Pengguna | 43 |
| 4.1 Uji Validitas Kepentingan Pelanggan | 49 |
| 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 50 |
| 4.3 Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan . | 51 |
| 4.4 Hasil Perhitungan WF, WS, WT | 53 |
| 4.5 Hasil Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA (Importance-Performance Analysis) | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen | 10 |
| 2.2 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis | 24 |
| 3.1 Flow Chart Pemecahan Masalah | 34 |
| 3.2 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis | 45 |
| 4.1 Diagram Hasil Importance-Performance Analysis (IPA) | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|----------|---|---|
| LAMPIRAN | A | CONTOH KUISIONER |
| LAMPIRAN | B | HASIL REKAPITULASI KUISIONER PADA TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN |
| LAMPIRAN | C | NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT |
| LAMPIRAN | D | HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SOFTWARE SPSS 15.0 |
| LAMPIRAN | E | PERHITUNGAN WF (WEIGHTED FACTOR) |

Abstract

The library is one of the important pillars in education , Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur has a library which serves to accommodate a variety of studies and literature from various departments which are often said to be the central library . Lately, complaints emerged from several students that service provided less than the maximum . To support the comfort and smoothness of students , the need for evaluation in terms of library services , library services evaluation is intended to determine the level of student satisfaction with services available in the Library , for the analysis was done using CSI (Customer Satisfaction Index) and obtained a value of 64.55 % which shows that students are quite satisfied with library services but felt still less than the maximum so it needs to be repaired . To find out what attributes are improved in order to increase student satisfaction with the services the library , then analyzed by the method of IPA (Importace - Performance Analysis) and the result of attributes that need to be repaired is located in quadrant I, ie attributes B3 , C1 , C2 , C3 , D4 and that there is in quadrant II is the attribute A3 , B1 .

Keywords: Library, Service Quality, CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance - Performance Analysis) , Student Satisfaction.

Abstrak

Perpustakaan adalah salah satu pilar penting dalam dunia pendidikan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur memiliki sebuah perpustakaan yang berfungsi untuk menampung berbagai hasil studi maupun literatur dari berbagai jurusan dimana sering dikatakan sebagai perpustakaan pusat. Akhir-akhir ini muncul keluhan dari beberapa mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran mahasiswa, perlu adanya evaluasi dalam hal pelayanan perpustakaan, evaluasi pelayanan perpustakaan dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang didapatkan di Perpustakaan, Untuk itu dilakukan analisis menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan didapatkan nilai sebesar 64,55% yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan pelayanan perpustakaan namun dirasakan masih kurang maksimal sehingga perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui atribut apa saja yang diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan, maka dilakukan analisis dengan metode IPA (Importance-Performance Analysis) dan hasilnya atribut yang perlu diperbaiki adalah yang berada pada kuadran I yaitu atribut B3,C1,C2,C3,D4 dan yang ada pada kuadran II yaitu atribut A3,B1.

Kata Kunci : Perpustakaan, Kualitas layanan, CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance-Performance Analysis), Kepuasan Mahasiswa.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah salah satu pilar penting dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi yang merupakan tempat dimana tersedianya berbagai informasi di bidang akademik yang menunjang kegiatan mahasiswa dalam melakukan riset maupun pembelajaran. Oleh karena perpustakaan pilar penting dalam perguruan tinggi, maka kualitas dari perpustakaan perlu ditingkatkan khususnya dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur memiliki sebuah perpustakaan yang berfungsi untuk menampung berbagai hasil studi maupun literatur dari berbagai jurusan dimana sering dikatakan sebagai perpustakaan pusat. Akhir-akhir ini muncul keluhan dari beberapa mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur sedikit kurang baik, seperti petugas tidak ada di tempat saat dibutuhkan, kemudian sarana prasarana serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai, serta pelayanan yang kurang cepat dari petugas. Untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran mahasiswa, perlu adanya evaluasi dalam hal pelayanan perpustakaan, evaluasi pelayanan perpustakaan dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang didapatkan di Perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur, hal ini penting dilakukan agar tercipta keserasian antara keinginan mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang didapatkan .

Penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan dan Importance-Performance Analysis untuk mengetahui item-item atribut layan yang dianggap penting oleh pengguna tetapi layanannya belum maksimal sehingga perlu ditingkatkan guna terciptanya pelayanan yang maksimal. Customer Satisfaction Index adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Importance Performance analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan.

Harapanya setelah melakukan penelitian kualitas pelayanan Perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode Importance Performance Analisis dan Customer Satisfaction Index dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Berapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur serta atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu di berikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

Penelitian ini dilaksanakan di perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur. Dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian ini.

1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Kondisi tempat penelitian (fasilitas pelayanan) tidak berubah selama penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Menentukan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan pusat UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam analisis kualitas kepuasan pelanggan pada bidang pelayanan jasa.
2. Bagi Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan upaya-upaya peningkatan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa.
3. Bagi Universitas, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan dapat juga digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index dan importance performance analysis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN